

INKO'LAB

CATALOGUE



CLIQUER POUR VOUS RENDRE à LA PAGE VOULUE ET POUR REVENIR CLIQUER SUR INKO'LAB

AVANT 55 ANS

ENTRE 55 & 59 ANS

ENTRE 59 & 62 ANS

62 ANS ET +



SAV ASSURÉS

À PROMOUVOIR

MODE CONTACT

ÉCOUTE CLIENT

LIGNE DE VIE

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV Assurés

quel service
à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !



INKO'LAB

AVANT 55 ANS

avant 55 ans

RELEVÉ DE CARRIERE

CERTIFIER MON PARCOURS

TRIMESTRE MAJORATION ENFANTS

RACHAT DE TRIMESTRE

PERTE D'UN CONJOINT

SPÉCIFIQUE TI

ESTIMER SA RETRAITE

OFFRES LOCALES

SUIVI et ACTIONS :

-

INKO'LAB

AVANT 55 ANS

Relevé de carrière :

- avant et après 55 ans
- service en ligne associé

RELEVE DE CARRIERE

Avant 55 ans : RIS - Relevé Individuel de Situation : envoi automatisé à partir de 35 ans puis tous les 5 ans (dans le cadre du **Droit A l'Information - DAI**).

Ce document retrace l'ensemble de la carrière de l'assuré.

Envoi entre Septembre et Décembre de l'année concernée :

- par mail, si espace personnel ouvert sur *info-retraite.fr*
- sinon par courrier

* Possibilité de faire une demande de RIS en dehors des campagnes de DAI via son espace personnel

A partir de 55 ans : Estimation Retraite (anciennement EIG : Estimation Indicative Globale) envoi automatisé à partir de 55 ans, tous les 5 ans.

CARRIERE A L'ETRANGER :

- Une carrière à l'étranger n'est jamais reportée sur le RIS.
- Aucun envoi de RIS pour les assurés résidant à l'étranger

Certifier mon parcours :

- service en ligne associé

CERTIFIER MON PARCOURS

Certifier vos expériences professionnelles en 3 étapes :

- Sélectionner les expériences que vous souhaitez partager
- Valider la sélection
- Insérer le QR code sur son CV

DÉMARQUEZ-VOUS DES AUTRES CANDIDATS !

SERVICE « CERTIFIER MON PARCOURS PROFESSIONNEL »

www.lassurance-retraite.fr

Cliquer pour voir la Vidéo

Grâce aux déclarations de vos employeurs, les reports sont effectués automatiquement au cours du 1er semestre de l'année qui suit.

Pensez à actualiser votre QR code sur votre CV :

Cliquer sur certifier mon parcours, 2 possibilités :

- Mettre à jour la précédente
- Supprimer pour en créer une nouvelle

INKO'LAB

AVANT 55 ANS

TRIMESTRE MAJORATION ENFANTS

Enfant né après 2010 : partage possible des trimestres d'éducation entre les parents, dans **un délai de 6 mois, à compter des 4 ans de l'enfant ou de la date d'adoption.**

Info : Avoir eu ou élevé des enfants peut avoir une incidence sur votre retraite

 Informations complémentaires et formulaire (S 5129) disponibles sur le site www.lassuranceretraite.fr

Trimestre majoration enfants

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr
- Envoi sur le page du site et formulaire à télécharger sans connexion à l'Espace Personnel

Rachat de trimestre :

- Service en ligne associé
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "Transmettre mon formulaire"
- Envoi vers la page du site : formulaires à télécharger

RACHAT DE TRIMESTRE

- Simulateur accessible via l'espace personnel.
- Demande à effectuer en utilisant [transmettre mon formulaire](#)
- Pour les formulaires non disponibles via transmettre mon formulaire les télécharger sur le site www.lassuranceretraite.fr



Attention aux délais de traitement de la demande !!!

PERTE D'UN CONJOINT - Avant 55 ans

ALLOCATION VEUVAGE

Pour y prétendre : Être marié(e) au moment du décès et conditions de ressources

Si vous êtes éligible utiliser [transmettre mon formulaire](#)

Pour avoir plus d'informations, envoyer vers lassuranceretraite.fr page dédiée.

D'autres aides peuvent éventuellement vous être accordées, consulter www.mesdroitssociaux.gouv.fr

CAS PARTICULIER :

 Si le décès du conjoint (ou ex-conjoint) à eu lieu avant le 01/01/2009 :

- Demande de PENSION DE REVERSION possible sous condition, dès 51 ans

Formulaire à télécharger sur www.lassuranceretraite.fr

Perte d'un proche

- formulaire disponible sur www.lassuranceretraite.fr
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "Transmettre mon formulaire"

INKO'LAB

AVANT 55 ANS

Spécifique TI :

- Service en ligne associé via Espace Personnel
- Pages dédiées sur le site www.lassuranceretraite.fr



TRAVAILLEUR INDEPENDANT

ORIENTER VERS : Espace personnel ou sa création pour utilisation des simulateurs.

- Simuler mes cotisations et droits retraite
- Simuler le coût d'un rachat Madelin



Retrouver toutes les informations qui vous concernent notre site www.lassuranceretraite.fr :

- Conditions et informations sur le rachat Madelin
- Transmettre son entreprise
- Aide au départ à la retraite



ESTIMER LE MONTANT DE MA RETRAITE

Possibilité d'obtenir une évaluation personnalisée en ligne avec l'outil M@rel

L'estimation est calculée à partir :

- des informations connues des différents régimes de retraites
- des informations saisies ou modifiées lors de la simulation

Pour fiabiliser l'estimation, possibilité de modifier ou compléter leur situation :

- Actuelle (A saisir)
- Passée (informations manquantes)
- Future (évolution des revenus, taux d'activité, chômage, etc...)
- Familiale (enfants, etc....)

 **Estimation non accessible si dossier en cours**

Estimer le montant avant 55 ans :

- Lien vers M@rel via l'Espace Personnel

Nos offres de service en local

Ateliers Numériques : Proposés ponctuellement pour faciliter les démarches en ligne, au sein du réseau d'accueil CARSAT :

- Réseau France Services
- Agence Retraite
- Point Visio et PAR



Retrouver la **cartographie des lieux d'accueil** sur www.carsat-centreouest.fr



Webinaires thématiques : liste et modalités d'inscription sur nos pages événements www.carsat-centreouest.fr



Forum / Salon : liste et modalités d'inscription sur nos pages événements www.carsat-centreouest.fr

Offres Locales :

- Pages dédiées sur le site www.carsat-centreouest.fr

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV Assurés

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !



INKO'LAB

ENTRE 55 & 59 ANS

55-59

RELEVÉ DE CARRIÈRE

TRIMESTRE MAJORATION ENFANTS

ANTICIPER SON DÉPART

PERTE D'UN CONJOINT OU EX-CONJOINT

ESTIMER SA RETRAITE

RACHAT DE TRIMESTRE

SPÉCIFIQUE TI

AIDE AUTONOMIE

OFFRES LOCALES

notes

ENTRE 55 & 59 ANS

INKO'LAB

RELEVÉ DE CARRIÈRE

- Possibilité de mise à jour de la carrière **en ligne**
- Le report s'effectue au cours du 1er semestre de l'année suivante
- **Relevé Individuel de Situation (RIS)** plus détaillé (*vision synthétique des informations des droits et de la carrière*)



Relevé de carrière :

- Dans l'Espace Personnel, mise à jour en ligne à partir de 55 ans
- image cliquable

Trimestre majoration enfants

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr
- Envoi sur le page du site et formulaire à télécharger sans connexion à l'Espace Personnel

TRIMESTRE MAJORATION ENFANTS

Enfant né après 2010 : partage possible des trimestres d'éducation entre les parents dans **un délai de 6 mois, à compter des 4 ans de l'enfant ou de la date d'adoption.**

Info : Avoir eu ou élevé des enfants peut avoir une incidence sur votre retraite



Informations complémentaires et formulaire (S 5129) disponibles sur le site www.lassuranceretraite.fr

ANTICIPER SON DEPART (avant l'âge légal)

Une étude préalable est nécessaire **9 mois avant la date de départ possible** pour :

- **Retraite anticipée pour les assurés handicapés à partir de 55 ans**
- **Retraite anticipée pour carrière longue à partir de 60 ans (58 ans, s'il a travaillé à partir 16 ans)**

Informations et conditions sur lassuranceretraite.fr

Utiliser [transmettre mon formulaire](#) pour envoyer la demande d'attestation de départ anticipé pour carrière longue.



Anticiper le départ à la retraite :

- RACL via transmettre mon formulaire
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "Transmettre mon formulaire"

ENTRE 55 & 59 ANS

INKO'LAB

PENSION DE REVERSION

Les conditions :

- Être marié(e) ou avoir été marié(e) avec l'assuré(e) décédé(e)
- Conditions de ressources

**SIMPLE
RAPIDE
SÉCURISÉ**



**UTILISER
AVEC LES
NAVIGATEURS**



INFOS : ne fonctionne pas sur tablette et ordinateur Apple

Assuré éligible :

- Possibilité de faire la demande de réversion en ligne
- Pour tous les organismes auprès desquels le défunt avait cotisé

D'autres aides peuvent éventuellement vous être accordées, consulter www.mesdroitssociaux.gouv.fr

Demande de pension de réversion en ligne non éligible pour :



- Décès antérieur au 01/01/2009 (droit ouvert au conjoint survivant à partir de ses 51 ans)
- Assuré représenté
- Assuré résidant dans un pays avec convention

Utiliser le formulaire à télécharger sur www.lassuranceretraite.fr

Capital décès CPAM :

Un courrier précisant la date de départ en retraite et le nombre de trimestres acquis de l'assuré décédé (Régime général, travailleurs indépendants et autres...), peut être demandé par courrier en cas de besoin.

Ce courrier est le seul justificatif qui peut être établi et est suffisant pour accéder à la demande de la CPAM.

Perte d'un conjoint ou ex-conjoint :

- formulaire disponible sur www.lassuranceretraite.fr
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "DRL + PRL"
- lien vers www.mesdroitssociaux.gouv.fr

Estimer sa retraite :

- service en ligne

DROIT A L'INFORMATION : ESTIMER SA RETRAITE

Première estimation reçue dans l'année de ses 55 ans

Synthèse présentant les différentes estimations de retraite tous régimes confondus (bases et complémentaires).

Estimations calculées entre la date de départ au plus tôt, la date du taux plein et l'âge légal.

Envoi de Septembre à Décembre de l'année concernée (résidant en France uniquement) :

- Par mail : si l'espace personnel est ouvert sur info-retraite.fr
- Ou par courrier. *Aucun envoi d'estimation pour les assurés résidant à l'étranger.*

L'estimation tient compte :

- d'une stabilité des revenus jusqu'au moment du départ à la retraite,
- de tous les droits potentiels y compris ceux liés au service national et aux enfants (s'ils ont été portés à la connaissance des régimes)
- de la réglementation en vigueur,
- des hypothèses d'évolution économique (salaire, prix) retenues par la Loi de Financement de la Sécurité Sociale et le Conseil d'Orientation des Retraites.

La date déterminée pour le calcul de l'estimation correspond au 1er jour du trimestre civil qui suit la date de l'âge légal (exemple : un assuré qui obtient son taux plein en janvier, aura un calcul au 01/04).



Estimer le montant de ma retraite

Ce service vous permet d'estimer le montant de votre retraite, tous régimes confondus et à différents âges de départ.

Possibilité d'obtenir une évaluation personnalisée en ligne avec plusieurs projections possibles et plusieurs dates de départs projetées.

Bon à savoir :

- Montant indiqué en brut
- Majoration de 10% pour 3 enfants ou plus non comprise
- Coefficient de solidarité non appliqué (complémentaires uniquement)



ENTRE 55 & 59 ANS

Rachat de trimestre :

- Service en ligne associé
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "Transmettre mon formulaire"
- Envoi vers la page du site : formulaires à télécharger



RACHAT DE TRIMESTRE

- Simulateur accessible via l'espace personnel.
- Demande à effectuer en utilisant [transmettre mon formulaire](#)
- Pour les formulaires non disponibles via transmettre mon formulaire les télécharger sur le site www.lassuranceretraite.fr



Attention aux délais de traitement de la demande !!!



TRAVAILLEUR INDEPENDANT

ORIENTER VERS : Espace personnel ou sa création pour utilisation des simulateurs.

- Simuler mes cotisations et droits retraite
- Simuler le coût d'un rachat Madelin



Retrouver toutes les informations qui vous concernent notre site www.lassuranceretraite.fr :

- Conditions et informations sur le rachat Madelin
- Transmettre son entreprise
- Aide au départ à la retraite

Spécifique TI :

- Service en ligne associé via Espace Personnel
- Pages dédiées sur le site www.lassuranceretraite.fr



AIDE A L'AUTONOMIE



feu rouge : test sur le département 87 à partir de janvier 2022

Ce service en ligne vous permet de demander, (*sous certaines conditions*), un plan d'aide financé pour tout ou partie par les caisses de retraite :

- BVCS (Aide pour Bien Vieillir Chez Soi)
- AADPA (Accompagnement A Domicile aux Personnes Agées)
- APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) gérée par les départements

Simple et rapide en 3 étapes :

1. S'identifier avec FranceConnect.
2. Compléter ma demande en ligne.
3. Transmettre, en ligne ou par courrier, ma demande et les pièces justificatives demandées.

SIMPLE RAPIDE SÉCURISÉ



UTILISER AVEC LES NAVIGATEURS



Le bouton « Demander une aide à l'autonomie » est inactif pour les assurés utilisant "Safari" (navigateur Apple)

Aide autonomie

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr

OFFRES LOCALES

Nos offres de service en local



Entretien Information Retraite collectif : "Vos instants retraite" tous

les 2ème mardi du mois. Liste et modalités d'inscription sur nos pages évènements www.carsat-centreouest.fr



Rendez-vous en Visio conférence : formulaire de demande

disponible sur notre site www.carsat-centreouest.fr



Réunion d'Information Retraite :

- En entreprise (FCE : Fonction Conseil aux Entreprises)
- France Services
- Partenaires



Ateliers Numériques : Proposés ponctuellement pour faciliter les

démarches en ligne, au sein du réseau d'accueil CARSAT :

- Réseau France Services
- Agence, Visio et PAR

Retrouver la **cartographie des lieux d'accueil** sur www.carsat-centreouest.fr



Webinaires thématiques : liste et modalités d'inscription sur nos

pages évènements www.carsat-centreouest.fr



Forum / Salon : liste et modalités d'inscription sur nos pages

évènements www.carsat-centreouest.fr

Ligne de vie

écoute client

Promouvoir !

Mode Contact privilégié

SAV Assurés

quel service
à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !



INKO'LAB

ENTRE 59 & 62 ANS

59-62

DEMANDER SA RETRAITE

RELEVÉ DE CARRIÈRE

TRIMESTRE MAJORATION ENFANTS

ESTIMER SA RETRAITE

PERTE D'UN CONJOINT OU EX-CONJOINT

RACHAT DE TRIMESTRE

SPÉCIFIQUE TI

AIDE AUTONOMIE

OFFRES LOCALES

Commentaire :

- Seuls "demander sa retraite" + "offres locales" sont uniques
- les autres sont comme la page 55-59

ENTRE 59 & 62 ANS

INKO'LAB

Demander sa retraite :

- service en ligne
- Retraite anticipée
- Exception
- Gestion après un rejet

DEMANDER MA RETRAITE

...avec la demande de retraite en ligne



Simple, rapide et sécurisée ! Une seule demande pour tous les organismes.

Promouvoir la [demande de retraite en ligne](#) (sav des assurés)

Si demande de Départ en retraite anticipée :

Vous devez être en possession d'une attestation de départ anticipé (*carrière longue ou assuré handicapé*) avant de demander votre retraite.

Démarche préalable nécessaire : **Utiliser [transmettre mon formulaire](#) pour envoyer la demande**



Exclusions pour la Demande de Retraite en Ligne pour :

CAS 1 :

- Retraite progressive
- Retraite pour incapacité permanente
- Retraite anticipée pour assuré handicapé

Utiliser [transmettre mon formulaire](#)

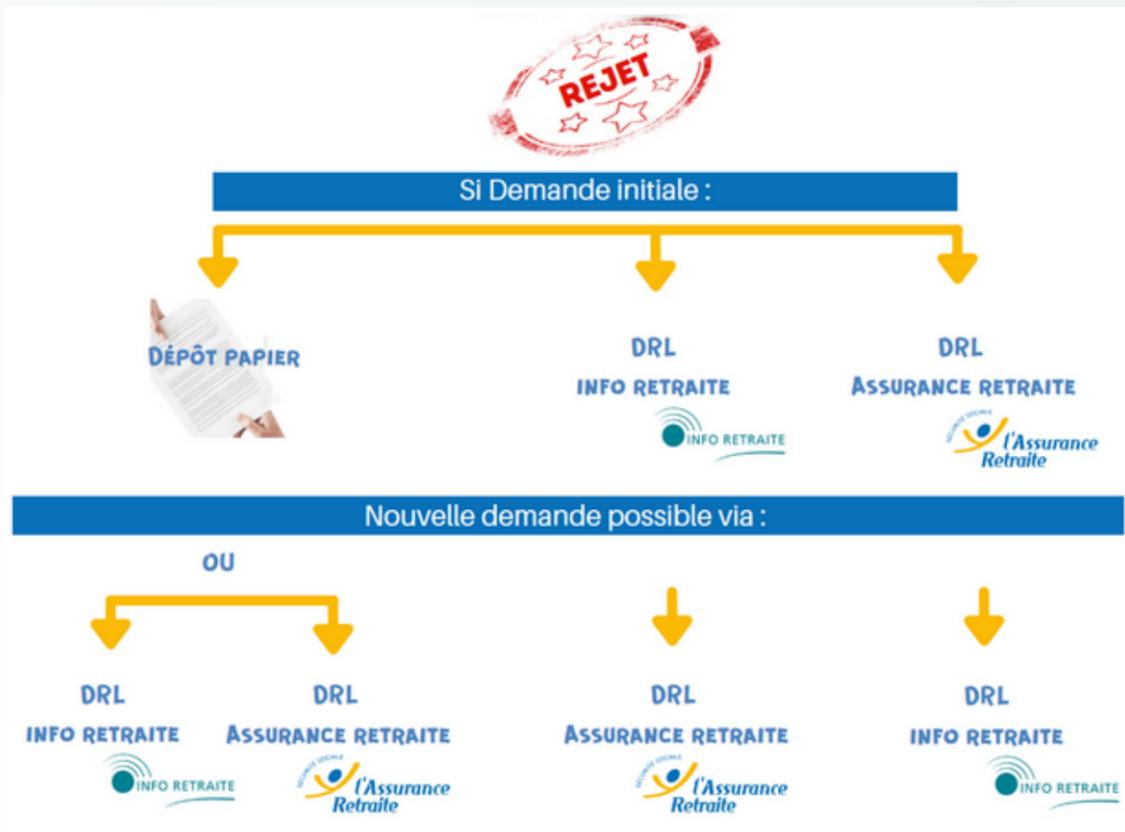
CAS 2 :

- Retraite définitive suite retraite progressive
- Les assurés représentés
- Les assurés résidant dans un pays avec convention hors UE (*s'adresser à la caisse régionale dont vous dépendez*)

Formulaire à télécharger sur www.lassuranceretraite.fr



En cas de rejet :



quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV Assurés



INKO'LAB

62 ANS ET +

62 +

[actifs & retraités]

PAIEMENT DES RETRAITES

J'HABITE À L'ÉTRANGER

BIEN VIEILLIR CHEZ SOI

PERTE D'UN CONJOINT OU EX-CONJOINT

J'AI DE FAIBLES RESSOURCES

OFFRES LOCALES

AIDE AUTONOMIE



Note

62 ANS ET +

Paiement des retraites

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr
- Utilisation du service en ligne préconisé

PAIEMENT DES RETRAITES



Calendrier des paiements [accessible en ligne](#)

Paiement le 9 du mois à terme échu. (ex : on paie le mois de janvier le 9 février)

Les attestations de paiements disponibles en ligne :

- Consulter mes 3 derniers paiements
- Demander un relevé des paiements (détaillé pour obtenir montant brut*, attestation prélèvement à la source etc...)
- Consulter montant à déclarer à l'administration fiscale

Spécificités pour les assurés avec une carrière TI + RG :

- Consulter paiements retraite tous régimes
- Télécharger attestations fiscales tous régimes

* Prélèvements sociaux déterminés en fonction du nombre de parts fiscales et du revenu fiscal de référence.

Données fournies par le service des impôts, si erreurs constatées des justificatifs sont à fournir.

Simulateur disponible

Votre simulateur de taux de CSG

| | |
|---|-----------------------|
| Lieu de résidence* | France métropolitaine |
| Nombre de parts fiscales en 2019* <small>Année d'emploi 2020</small> | <input type="text"/> |
| Revenu fiscal de référence 2019* <small>Année d'emploi 2020 sur les revenus 2019</small> | <input type="text"/> |
| Nombre de parts fiscales en 2020* <small>Année d'emploi 2021</small> | <input type="text"/> |
| Revenu fiscal de référence 2020* <small>Année d'emploi 2021 sur les revenus 2020</small> | <input type="text"/> |

Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Calculer

i Attestation fiscale - Assuré retraité depuis le 01/12/1986 :

- Montant fiscal déterminé à partir du montant net imposable versé chaque mois
- Période de Décembre N-2 à Novembre N-1

TRANSMETTRE LE CERTIFICAT DE VIE

Service en ligne permettant aux assurés résidant à l'étranger de maintenir leurs pensions.

Ligne d'assistance dédiée : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 au 09.74.75.76.99

(appel gratuit depuis la France métropolitaine, règles de facturation d'un appel vers un téléphone fixe français depuis le pays de résidence de l'assuré)

Grâce à "Transmettre mon certificat de vie" un seul document à compléter et à renvoyer pour justifier auprès de toutes les caisses de retraite



Les certificats disponibles en fonction des cas :

- Certificat d'existence (de vie) pour les assurés retraités résidant à l'étranger
- Attestations de situation maritale pour les actifs percevant une pension de réversion

Via l'[Espace Personnel](#) :

- Connexion avec FranceConnect
- 2 mois avant la fin de validité du certificat de vie, l'assuré reçoit un mail de notification



1- RÉCEPTIONNER LE MAIL AVEC LA DATE BUTOIR

2- TÉLÉCHARGER LE CERTIFICAT

3- IMPRIMER, COMPLÉTER* ET NUMÉRISER

***POUR COMPLÉTER S'ADRESSER AU AUTORITÉ COMPÉTENTE DU PAYS DE RÉSIDENCE**

4.1- ENVOYER EN CLIQUANT SUR

"JOINDRE MON CERTIFICAT"



Photo non acceptée. Le document doit être au format .PDF

Des applications pour smartphone, permettant de scanner les documents, existent : CamScanner, PhotoScan, Adobe Scan...

i Assuré n'ayant pas d'accès à internet des envois papiers sont prévus.

L'adresse de retour du certificat reste toujours la suivante :



! Les tampons en relief non encrés sont non recevables : [Le Certificat de Vie](#) devra alors être retourné par courrier

Certificat de vie

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr
- Utilisation du service en ligne

62 ANS ET +

INKO'LAB

Bien vieillir

- conditions et site internet

BIEN VIEILLIR CHEZ SOI

Retrouvez toutes les informations sur notre site internet

www.carsat-centreouest.fr et sur <https://www.pourbienvieillir.fr>

- Être majoritairement au régime général
- Être GIR 5 ou 6 (selon la grille déterminant l'autonomie de l'assuré)
- Résider en Limousin-Poitou-Charentes



Contrairement à la gestion des retraites, la caisse compétente pour étudier

la demande est celle du lieu de résidence



Adapter votre domicile

Votre logement a besoin d'être adapté pour faciliter votre vie quotidienne et pour vous permettre de continuer à vivre à votre domicile ?



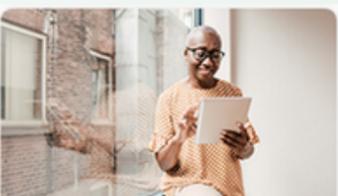
Vous aider au quotidien

Pour faciliter votre vie à domicile le plus longtemps possible, vous pouvez bénéficier de services d'accompagnement adaptés à vos besoins, dans le cadre de notre offre de prévention.



Les conditions et démarches pour être aidé-e

Quelles sont les conditions à remplir pour bénéficier d'une aide : pour le maintien à domicile, pour l'adaptation au logement ou pour le retour après hospitalisation ? Comment faire pour déposer une demande ?



Vous aider lors de votre sortie d'hospitalisation

Après votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'une aide temporaire de la Carsat Centre-Ouest pour garantir votre retour à domicile dans de bonnes conditions.



Préserver votre bien-être

L'association de Coordination des Actions de Prévention du Limousin Poitou-Charentes (CAP LPC) vous propose de nombreuses actions (conférence, pièce de théâtre, ateliers...) sur différents thèmes.



Nos aides en cas de situations difficiles

Vous êtes confronté à un événement difficile et vous avez besoin d'une aide financière ? La Carsat peut, sous certaines conditions, vous aider.



Les secours

Les demandes d'aide financière dites "secours" sont destinées aux retraités confrontés à une difficulté subite, inhabituelle et imprévisible susceptible de mettre en cause le maintien à domicile.



En cas de besoin, effectuer votre demande via votre espace personnel : **"demande d'aide à l'autonomie"**



FEU ROUGE - en attente de déploiement

62 ANS ET +

Perte d'un conjoint ou ex-conjoint :

- formulaire disponible sur www.lassuranceretraite.fr
- Envoi vers l'aide SAV Assurés "DRL + PRL"
- lien vers www.mesdroitssociaux.gouv.fr

PENSION DE REVERSION

Les conditions :

- Être marié(e) ou avoir été marié(e) avec l'assuré(e) décédé(e)
- Conditions de ressources

**SIMPLE
RAPIDE
SÉCURISÉ**



S'identifier avec
FranceConnect

UTILISER
AVEC LES
NAVIGATEURS



INFOS : ne fonctionne pas sur tablette et ordinateur Apple

Assuré éligible :

- Possibilité de faire la [demande de réversion en ligne](#)
- Pour tous les organismes auprès desquels le défunt avait cotisé

D'autres aides peuvent éventuellement vous être accordées, consulter www.mesdroitssociaux.gouv.fr

Demande de pension de réversion en ligne non éligible pour :



- Décès antérieur au 01/01/2009 (droit ouvert au conjoint survivant à partir de ses 51 ans)
- Assuré représenté
- Assuré résidant dans un pays avec convention

Utiliser le formulaire à télécharger sur www.lassuranceretraite.fr

i Capital décès CPAM :

Un courrier précisant la date de départ en retraite et le nombre de trimestres acquis de l'assuré décédé (Régime général, travailleurs indépendants et autres...), peut être demandé par courrier en cas de besoin.

Ce courrier est le seul justificatif qui peut être établi et est suffisant pour accéder à la demande de la CPAM.

FAIBLES RESSOURCES

Possibilité de demande d'**Allocation Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)** sous certaines conditions.

Retrouvez toutes les informations sur notre site www.lassuranceretraite.fr



Utiliser "[transmettre mon formulaire](#)" pour effectuer la demande.

Si détection de difficulté majeure, orienter vers le 36 46 (service social) ou si habilité Signalement ORASS.

J'ai de faibles ressources

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr
- info 3646 et ORASS

62 ANS ET +

OFFRE LOCALE

- Atelier numérique
- Webinaire nouveau retraité

Nos offres de service en locale



Ateliers Numériques : Proposés ponctuellement pour faciliter les démarches en ligne, au sein du réseau d'accueil CARSAT :

- Réseau France Services
- Agence, Visio, PAR

Retrouver la **cartographie des lieux d'accueil** sur www.carsat-centreouest.fr



Webinaires thématiques : liste et modalités d'inscription sur nos pages événements www.carsat-centreouest.fr



Forum / Salon : liste et modalités d'inscription sur nos pages événements www.carsat-centreouest.fr



Ateliers bien vieillir : plus d'information ICI, sur notre site CARSAT et aussi sur le site "pour BIEN VIEILLIR"



Aides Action Sociale : plus d'information sur notre site CARSAT

Aide autonomie

- formulaire disponible sur lassuranceretraite.fr



AIDE A L'AUTONOMIE



feu rouge : test sur le département 87 à partir de janvier 2022

Ce service en ligne vous permet de demander, (sous certaines conditions), un plan d'aide financé pour tout ou partie par les caisses de retraite :

- **BVCS** (Aide pour **B**ien **V**ieillir **C**hez **S**oi)
- **AADPA** (**A**ccompagnement **A** Domicile aux **P**ersonnes **A**gées)
- **APA** (**A**llocation **P**ersonnalisée à l'**A**utonomie) gérée par les départements

Simple et rapide en 3 étapes :

1. S'identifier avec FranceConnect.
2. Compléter ma demande en ligne.
3. Transmettre, en ligne ou par courrier, ma demande et les pièces justificatives demandées.

**SIMPLE
RAPIDE
SÉCURISÉ**



**UTILISER
AVEC LES
NAVIGATEURS**



! Le bouton « Demander une aide à l'autonomie » est inactif pour les assurés utilisant "Safari" (navigateur Apple)

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !

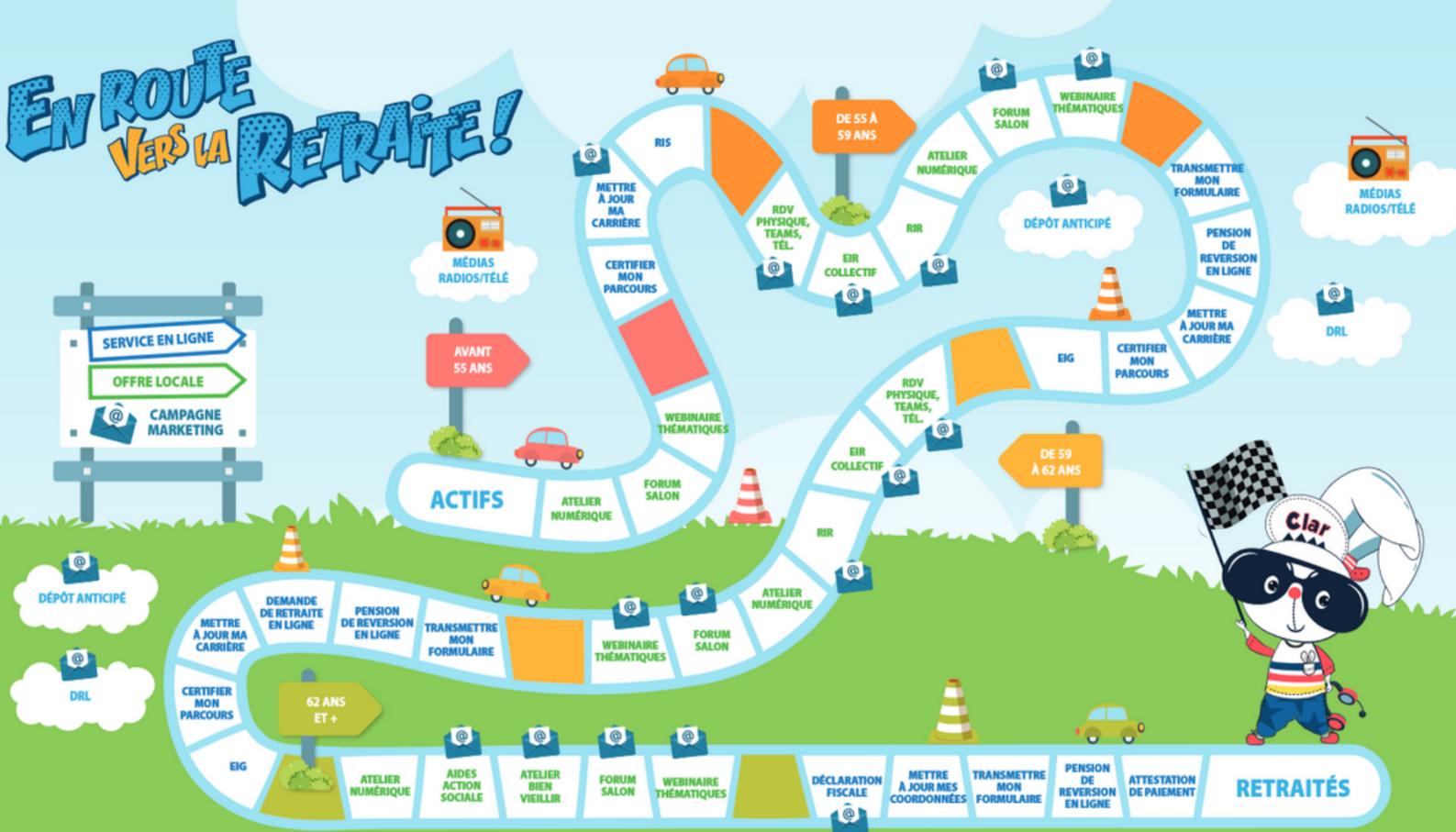
-  Ligne de vie
-  écoute client
-  Promouvoir !
-  Mode Contact privilégié
-  SAV
-  Assurés



INKO'LAB

LIGNE DE VIE

EN ROUTE VERS LA RETRAITE!



● RIR : Réunions d'Information Retraite, entreprises, partenaires, France services ● FCE : Fonction conseil aux entreprises ● EIR Collectif : Vos instants retraite - tous les 2^{ème} mardi du mois ● Webinaire thématiques : Thèmes en fonction de nos cibles et de leurs besoins

Commentaire :

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV Assurés

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !



INKO'LAB

ÉCOUTE CLIENT

DANS LES

PARCOURS CLIENT

Ecoute client dans les parcours

Le parcours client se définit comme toutes les étapes par lesquelles le client passe avant d'entamer une relation avec une entreprise.

Ici il s'agit de prendre connaissance du ressenti de nos assurés au regard de ces parcours définis par la CNAV.



Et aussi

PARCOURS RÉCLAMANT

&

PARCOURS PERTE D'UN PROCHE

Notes :

Ligne de vie

écoute client

Promouvoir !

Mode Contact privilégié

SAV Assurés

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !



INKO'LAB

À PROMOUVOIR

A promouvoir



Agenda retraite : simple et gratuit, des conseils et informations pour anticiper et déposer sa retraite dans les meilleures conditions Inscrivez-vous !

Disponible sur : www.lassuranceretraite.fr



Rendez-vous individuel en Visio-conférence

Un entretien individuel privilégié avec un conseiller retraite à distance.

Formulaire sur notre site CARSAT : www.carsat-centreouest.fr



Vos instants retraite : Réunion collective pour les 55 - 60 ans, en

présentiel et à distance.

Inscription directement sur notre site <https://www.carsat-centreouest.fr/home/salaries/nos-evenements-en-region/vos-instants-retraite.html>

Objectif : anticiper la préparation de leur future retraite et répondre à ces questions :

- Quels sont les impacts des interruptions d'activité sur ma retraite ?
- Comment choisir ma date de départ à la retraite ?
- Ma retraite d'indépendant : qu'est-ce qui m'attend ?



J'aide les services publics à s'améliorer

Je donne mon avis avec Services Publics + →

Plusieurs possibilités :

- Lien vers le site dédié : <https://www.service-public.fr/>

et accès à : https://www.plus.transformation.gouv.fr/experience/step_1

- Ou grâce au bandeau SP+ en bas de page d'accueil de notre site carsat-centreouest.fr ou de lassuranceretraite.fr

Notes : voir inclusion numérique et CPP

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV
- Assurés



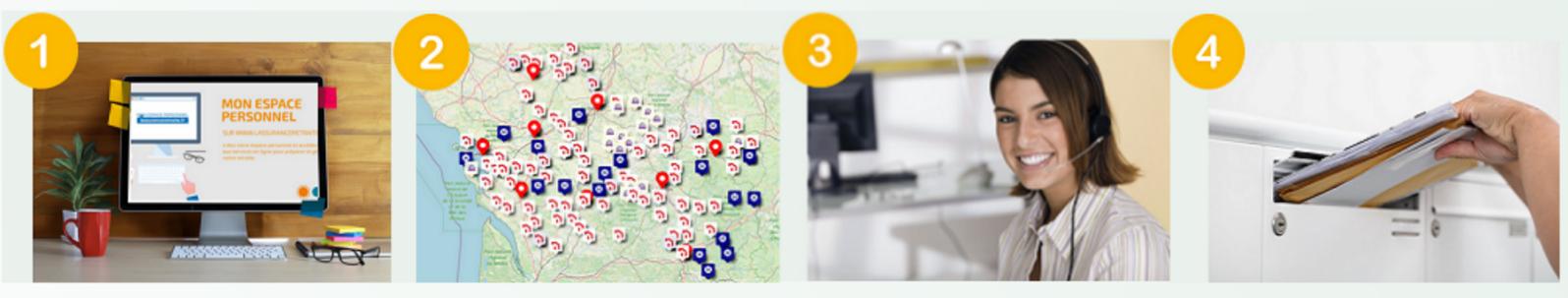
INKO'LAB

MODE CONTACT

QUELS CONTACTS PRIVILEGIER DANS QUEL CAS ?

Cliquer sur les images pour plus d'informations ...

AVANT 55 ANS



- Espace personnel et site CARSAT**
S'informer et faire le maximum de démarches en ligne
- Réseau France Services**
S'informer et être accompagné dans ses démarches
- Plateforme téléphonique**
S'informer et être accompagné dans ses démarches
- Courrier**
Transmission de document si impossibilité de dématérialisation

55-59 ans



- Espace personnel et site CARSAT**
S'informer, mettre à jour et faire le maximum de démarches en ligne
- Point d'accueil, Agences et Réseau France services**
S'informer et être accompagné dans ses démarches
- Plateforme téléphonique**
S'informer et être accompagné dans ses démarches
- Courrier**
Transmission de document si impossibilité de dématérialisation

Notes :

quel service à quel âge ?

inko'lab

VOTRE OUTIL POUR TOUT SAVOIR SUR LES OFFRES DE SERVICE !

- Ligne de vie
- écoute client
- Promouvoir !
- Mode Contact privilégié
- SAV Assurés



INKO'LAB

SAV ASSURÉS

SAV DES ASSURES



CRÉATION ESPACE PERSONNEL

Astuces et assistance technique

MON ESPACE PERSONNEL

À quoi il sert ?



DRL & RÉVERSION EN LIGNE

Guide et astuces !

TRANSMETTRE MON FORMULAIRE

Gagner du temps ! fini les courriers



RETRAITÉ À L'ÉTRANGER

Utiliser transmettre mon certificat de vie

LES RÉCLAMATIONS

Dépôt et délais de traitement

Notes :

- Espace personnel : évolution avec le simulateur



CRÉATION ESPACE PERSONNEL

INKO'LAB

CREATION DE SON ESPACE PERSONNEL

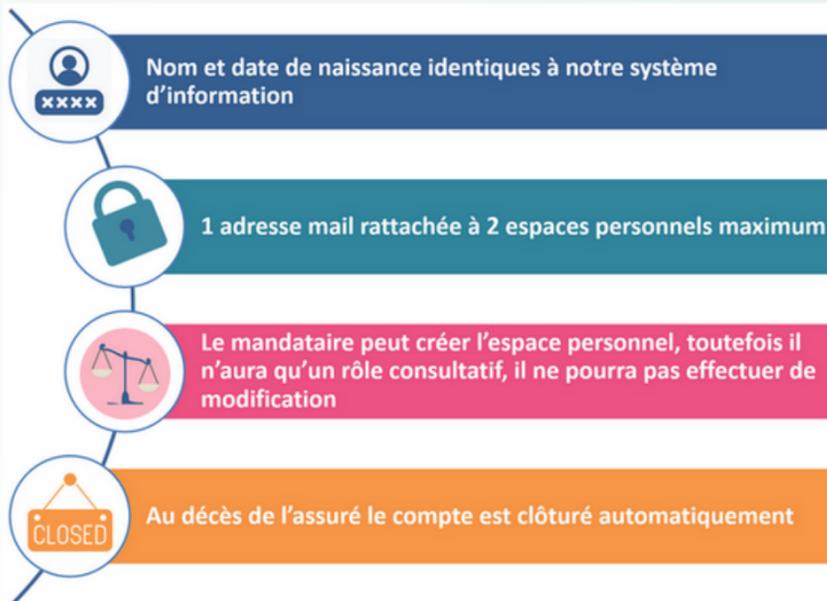
Première connexion :

- Cliquer sur "créer mon espace" ou utilisant ses identifiants "FranceConnect".



- Pour les femmes utilisation du **nom de jeune fille**.

Consignes pour une création réussie :



Utiliser de préférence :



*Problèmes de saisie de dates avec l'utilisation de tablette, Safari ou MAC

Assistance technique :



MON ESPACE PERSONNEL
Pour ma retraite, je clique, c'est plus pratique
www.lassurance-retraite.fr

l'Assurance
Retraite
Réunion



NAVIGUER DANS L'ESPACE PERSONNEL

Utilisation de "Ma messagerie" :

• RÉPONSE PERSONNALISÉE SOUS 72H
• ACCÈS AUX DOCUMENTS DEMANDÉS

• DOCUMENTS À ENVOYER À LA DEMANDE DU TECHNICIEN

- Mes coordonnées de contact :
 - téléphone
 - mail
 - adresse postale
 - mode d'envoi des documents (mail ou courrier)
- Mes coordonnées bancaires : accessible avec France Connect.
- Mes abonnements : choix du type d'information reçu par mail.

DRL ET RÉVERSION EN LIGNE

DEMANDE DE RETRAITE ET DE REVERSION EN LIGNE

**SIMPLE
RAPIDE
SÉCURISÉ**



**UTILISER
AVEC LES
NAVIGATEURS**



(non compatible avec certaines tablettes (par ex Apple car utilise Safari))

- Une seule de demande pour toutes les retraites de base et complémentaires
- Transmission automatique du dossier à l'ensemble des régimes de retraite
- Demande pré-remplie avec les données de l'assuré
- Pas de délais postaux

Documents et justificatifs obligatoires :

- RIB
- Livret de famille

! Si 2 organismes différents demandent les mêmes pièces, elles deviennent obligatoires.



! Lors de la sélection des régimes de retraite vérifier que l'Assurance Retraite soit cochée, sinon la demande ne nous sera pas transmise.

Ma date de départ à la retraite

Je souhaite partir en retraite le*
(La date choisie est obligatoirement le 1er jour d'un mois)

Mes régimes de retraite

Je peux demander mes retraites suivantes (décocher les cases si besoin) :

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | ASSURÉ DU RÉGIME DES CULTES | CAVIMAC | Demande traitée |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COMPLÉMENTAIRE DE CONTRACTUEL DE DROIT PUBLIC | Ircantec | |
| <input type="checkbox"/> | RETRAITE COMPLÉMENTAIRE DES SALARIÉS DU PRIVÉ | AGIRC-ARRCO | Demandes traitées |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SALARIE DU PRIVÉ, CONTRACTUEL, ARTISTE AUTEUR | L'Assurance retraite | |

Et il continue en sélectionnant les régimes de retraite auprès desquels il peut et souhaite demander une pension de retraite

! Vérifier que l'Assurance retraite apparaît dans la liste des organismes auxquels la demande est transmise.

Au besoin, refaire une demande pour l'organisme oublié.



! 90 jours pour finaliser la demande

Une fois la demande validée, il n'est plus possible d'ajouter des pièces.

Au besoin le technicien reprendra contact avec l'assuré pour compléter le dossier.

Ce qu'il faut en + pour la pension de réversion en ligne :

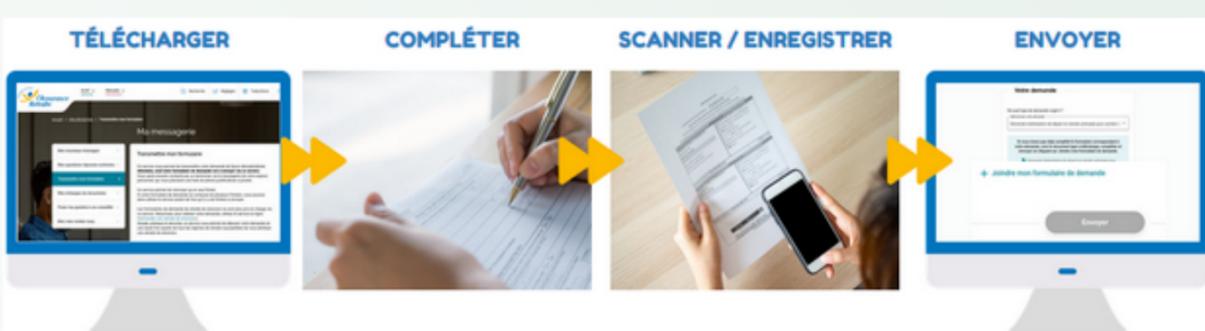
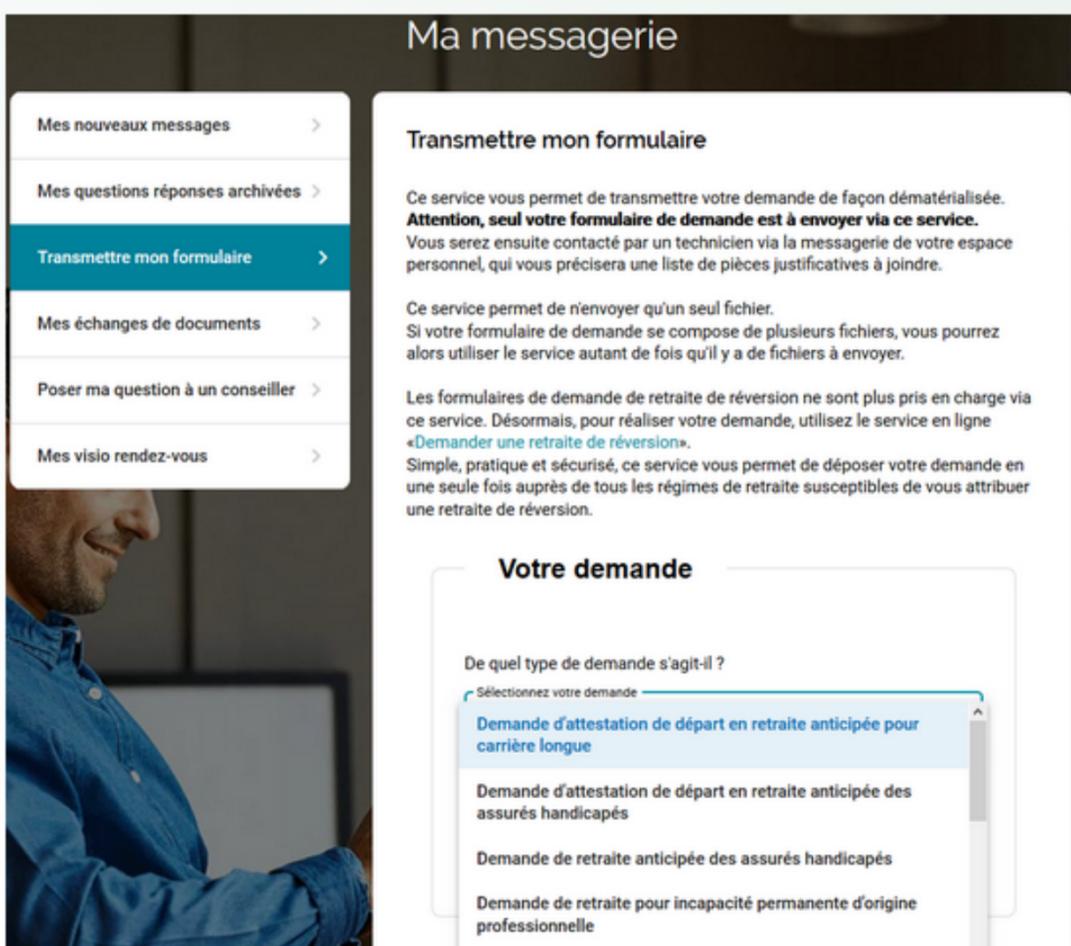
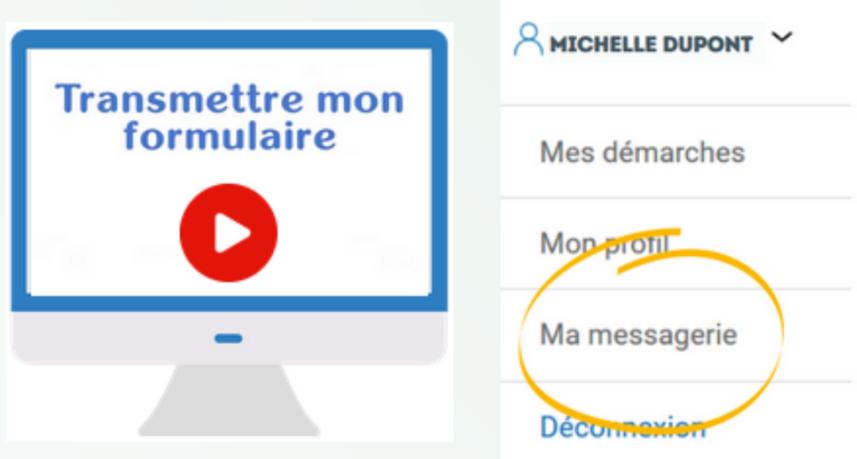
- numéro de sécurité sociale du conjoint (ex-conjoint) décédé
- Extrait d'acte de naissance du conjoint (ou ex-conjoint) décédé(e), avec mentions marginales. (demande à la mairie du lieu de naissance du décédé)

DRL Consulter la vidéo tutoriel DRL disponible sur notre site www.carsat-centreouest.fr

PRL Consulter la vidéo tutoriel PRL disponible sur notre site www.carsat-centreouest.fr

TRANSMETTRE MON FORMULAIRE

TRANSMETTRE MON FORMULAIRE



Comment ça marche ?

Après l'envoi du formulaire complété et la réception d'un accusé de réception, en fonction de la situation, le technicien demande des justificatifs personnalisés (EDDI via la messagerie).

Infos : 2 Formulaires modifiables en ligne

Formulaires **Allocation Veuvage** et **Allocation Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)**.

Ils peuvent être téléchargés et complétés directement :

- o via le navigateur internet si celui-ci est compatible,
- o via un logiciel type Adobe Reader

! Il n'est pas possible de signer les formulaires modifiables. La transmission via l'espace personnel permet de garantir l'identité.

TRANSMETTRE MON CERTIFICAT DE VIE

TRANSMETTRE LE CERTIFICAT DE VIE

Service en ligne permettant aux assurés résidant à l'étranger de maintenir leurs pensions.

Ligne d'assistance dédiée : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 au 09.74.75.76.99

(appel gratuit depuis la France métropolitaine, règles de facturation d'un appel vers un téléphone fixe français depuis le pays de résidence de l'assuré)

Grâce à "[Transmettre mon certificat de vie](#)" un seul document à compléter et à renvoyer pour justifier auprès de toutes les caisses de retraite



Les certificats disponibles en fonction des cas :

- Certificat d'existence (de vie) pour les assurés retraités résidant à l'étranger
- Attestations de situation maritale pour les actifs percevant une pension de réversion

Via l'Espace Personnel :

- Connexion avec FranceConnect
- **2 mois avant la fin de validité du certificat de vie, l'assuré reçoit un mail de notification**



1- RÉCEPTIONNER LE MAIL AVEC LA DATE BUTOIR

2- TÉLÉCHARGER LE CERTIFICAT

3- IMPRIMER, COMPLÉTER* ET NUMÉRISER

***POUR COMPLÉTER S'ADRESSER AU AUTORITÉ COMPÉTENTE DU PAYS DE RÉSIDENCE**

4.1- ENVOYER EN CLIQUANT SUR

"JOINDRE MON CERTIFICAT"



Photo non accepté. Le document doit être au format .PDF

Des applications pour smartphone, permettant de scanner les documents, existent : CamScanner, PhotoScan, Adobe Scan...



Assuré n'ayant pas d'accès à internet des envois papiers sont prévus.

L'adresse de retour du certificat reste toujours la suivante :



CENTRE DE TRAITEMENT

RETRAITE A L'ETRANGER

CS 13 999 ESVRES

37 321 TOURS CEDEX 9 - FRANCE



Les tampons en relief non encrés sont non recevables : [Le Certificat de Vie](#) devra alors être retourné par courrier

LES RECLAMATIONS A LA CARSAT

Discours : " Aidez-nous à améliorer la qualité de nos services en nous faisant part de votre réclamation"

Formulaire disponible sur notre site CARSAT Centre Ouest : [Formulaire Réclamation](#)

| NATURE | DEFINITION | EXEMPLES | ACCUSÉ RÉCEPTION | DÉLAI TRAITEMENT |
|-----------------|---|---|------------------|-----------------------------|
| URGENTE | Portant sur une rupture ou une suspension de ressource engendrant une difficulté financière pour l'assuré | <ul style="list-style-type: none"> EJ dépassée Suspension de pension / prestation | SOUS 48H MAX | 7 JOURS |
| SENSIBLE | Si le sujet évoqué risque de nuire à la santé physique ou mentale de l'assuré et/ou mettre en cause l'image de l'Assurance retraite | Menace : <ul style="list-style-type: none"> de suicide de retentissement médiatique | | 7 JOURS |
| STANDARD | | | | |
| SIMPLE | N'entrant pas dans les deux autres catégories | | SOUS 72H MAX | Simple 30 JOURS |
| STANDARD | | | | Standard 60 JOURS |

Engagements :



Odigo SMS

- Envoi accusé réception par SMS via l'application SMS Egrenés
- Respect du délai de réponse en fonction de la nature de la réclamation

La médiation :

Une demande de médiation est possible **si les réponses apportées lors d'une réclamation** et/ou d'une décision rendue suite à un recours auprès de la commission de recours **ne conviennent pas à l'assuré.**

Saisie du Médiateur de l'Assurance Retraite par **courrier postal ou par courriel gratuitement.**

Formulaire de contact disponible sur notre site www.lassuranceretraite.fr

Après examen du dossier, il peut fournir des explications sur la décision de la CARSAT ou formuler, directement auprès de notre organisme, une recommandation pour le réexamen de la demande de l'assuré. La décision finale relève de la responsabilité de la CARSAT.